

カスタマー ハラスメント 対策セミナー



～従業員を守り、安心して働ける職場環境を確保するために～

顧客等からの過剰な要求や不当な言いがかり、暴力や暴言などのいわゆる「カスタマーハラスメント」が、従業員やスタッフのストレスや疲弊を引き起こし、企業全体の業務パフォーマンスに悪影響を及ぼすケースが増えています。

本セミナーでは、組織として従業員を守り、安心して働ける職場環境を確保するために、事例を含めカスタハラに発展しないための接客上での注意点や組織としての取り組みについてお伝えしますので、ぜひご参加ください。



[講師] モリプランニング代表
人材育成コンサルタント

森 みや子氏

〈プロフィール〉

TBSキャスターとして、多くの番組・CMに出演する。キャスター時代の経験から分りやすい話し方は多くの評価をいただく。『人も組織も元気に』コミュニケーションを軸に、様々なテーマ・階層でのセミナー、講演、研修が可能。現場を見ているからこそので視点で職場の課題解決に取り組んでいる。毎年2000人の新入社員と向き合い、対象も管理職から学生、職種も幅広く対応。特に医療従事者、調剤薬局の接客、クレーム対応研修は得意とする。経営者視点をもちつつ明るく前向きにするセミナー、講演に登壇。

なぜ、カスタマーハラスメント対策が必要なのか?

- ・カスタマーハラスメントの現状

セミナー内容

カスタマーハラスメントとは?

- ・カスタマーハラスメントの定義と正当クレームとの違い

カスタマーハラスメントへの対処術

- ・カスタハラ事例から対応を考える

カスタマーハラスメントに発展させないために

- ・こじらせないためのクレーム初期対応
- ・対応でのNGワード

不当要求への対応範囲のルールづくり

- ・組織としてのカスタマーハラスメントへの取り組み
- ・お客様への真のサービス提供のために

2025年
10/21(火)
13:30~15:30

[会場] 飯田商工会館1階商店街交流ホール
(飯田市常盤町41番地)

[受講料] 無料(会員・非会員問わず)

[定員] 15名(先着順)

[対象者] 中小・小規模事業者

[お申込み方法] 下記申込欄に必要事項をご記入いただきFAX、またはWEBにてお申込みください。

主催:飯田商工会議所 TEL.0265-24-1500



WEBでの
お申込みは
コチラから



10/21(火)開催 「カスタマーハラスメント対策セミナー」受講申込書

飯田商工会議所行 FAX.0265-24-1142 担当:小林・東原(申込日 年 月 日)

事業所名	TEL	FAX
所在地	E-mail	
受講者名 複数のご参加可能		

※ご記入いただいた個人情報は適切に管理し、本セミナーの運営および今後のセミナー等のご案内に利用させていただきます。